

Annex A - Supportleistungen

1. Vertragsgegenstand und Supportzeiten

- a. Gegenstand dieses Annex A – Supportleistungen ist die Definition von Leistungsparametern ("**Service Level**") zur Messung und Kontrolle der Qualität der nach der Einzelvereinbarung zu erbringenden Supportleistungen. Sofern Begriffe in diesen Annex A – Supportleistungen nicht definiert sind, folgt ihre Bedeutung aus dem Abschnitt „Definitionen“ in den AGB Softwareüberlassung.
- b. Die Vertragsparteien verständigen sich auf folgende Supportzeiten des Anbieters: Montag bis Freitag zwischen 9:00 Uhr und 17:00 Uhr, ausschließlich der gesetzlichen Feiertage im Bundesland Niedersachsen („**Supportzeiten**“).
- c. Die nachfolgenden Fälle sind nicht von den Supportleistungen des Anbieters abgedeckt: (i) die Bearbeitung von Support-Tickets in einem Zeitraum, in dem der Kunde mit der Zahlung fälliger Vergütung in Verzug ist, (ii) Einrichtung der Standardsoftware beim Kunden sowie die Vornahme von Schulungen und (iii) Support-Tickets in Bezug auf andere Versionen der Standardsoftware als die Unterstützte Version.

2. Aktualisierung der Standardsoftware und Unterstützte Version

- a. Der Anbieter wird dem Kunden im Rahmen der Erbringung von Supportleistungen nach eigenem Ermessen Aktualisierungen der Standardsoftware zur Verfügung stellen. Der Kunde ist für den Erhalt von Supportleistungen verpflichtet, die jeweils aktuelle Version der Standardsoftware („**Unterstützte Version**“) zu verwenden.
- b. Der Kunde hat keine Ansprüche nach Maßgabe des Abschnitts „**Störungskategorien, Meldungen und Reaktionsfristen**“ in Hinblick auf Softwarefehler, die bereits über eine aktueller, noch nicht vom Kunden verwendete Version der Standardsoftware beseitigt wurden.

Annex A - Supportleistungen

3. Störungskategorien, Meldungen und Reaktionsfristen

3.2 Störungskategorien

- a. Während der Laufzeit des Vertrages auftretende Störungen der Standardsoftware wird der Anbieter auf der Grundlage der nachfolgenden Regelungen beseitigen.
- b. Auftretende Störungen werden durch den Anbieter nach eigenem Ermessen unter Berücksichtigung der Interessen des Kunden in folgende Kategorien unterteilt:
 - Störungen der Kategorie 1 sind Störungen, die wesentliche Funktionen der Standardsoftware betreffen, sodass eine Nutzung derselben vollständig oder nahezu vollständig ausgeschlossen ist. Die Beeinträchtigung des Betriebsablaufes des Kunden ist derart wesentlich, dass eine unverzügliche Abhilfe unerlässlich ist.
 - Störungen der Kategorie 2 sind Störungen, welche die Verwendung der Standardsoftware derart beeinträchtigt, dass eine sinnvolle Verwendung nicht oder nur unter unverhältnismäßigem Aufwand möglich ist.
 - Störung der Kategorie 3 sind sonstige Störungen, welche die Verwendung der Standardsoftware nicht oder nur unwesentlich beeinträchtigen. Mehrere parallel auftretende Störungen der Kategorie 3 können eine Störung der Kategorie 2 begründen.

3.2 Meldung von Störungen und Mitwirkungspflichten des Kunden

- a. Der Kunde meldet Störungen der Standardsoftware über ein durch den Anbieter bereitgestelltes Ticketsystem. Bei Meldung einer Störung durch den Kunden wird ein Support-Ticket im Ticketsystem angelegt. Etwaige Kommunikation in Hinblick auf die betreffende Störung zwischen dem Kunden und dem Anbieter erfolgt stets unter Bezugnahme auf das eröffnete Support-Ticket.
- b. Der Kunde übermittelt dem Anbieter in seiner Meldung alle für die Bearbeitung der Störungsmeldung erforderlichen, dem Kunden vorliegenden diagnostischen und technischen Informationen und unterstützt den Anbieter bei der Beseitigung der Störung, soweit dies erforderlich und zumutbar ist.
- c. Der Anbieter benötigt für die Bearbeitung von Support-Tickets mit Ausnahme der E-Mail-Adresse der die Meldung übersendenden Person keine personenbezogenen Daten. Der Kunde hat bei der Bereitstellung von Informationen in Sup-

Annex A - Supportleistungen

port-Tickets sicherzustellen, dass in Dokumenten enthaltene personenbezogene Daten vor dem Hochladen in das Support-Ticket anonymisiert oder entfernt werden.

- d. Der Kunde gestattet dem Anbieter spätestens zu Beginn der Vertragslaufzeit die Einrichtung eines abgesicherten ssh-Zugangs auf die zu verwaltenden Server des Kunden. Dieser Fernwartungszugang wird während der Laufzeit der jeweiligen Einzelvereinbarung dauerhaft aufrechterhalten und nach ihrer Beendigung durch den Anbieter zurückgebaut.
- e. Der Kunde sorgt für die erforderlichen Anpassungen der Konfiguration seiner Firewall(s), so dass der ssh-Zugriff von außen für den Anbieter dauerhaft und zeitlich uneingeschränkt gewährleistet ist. Der Anbieter sichert den ssh-Zugang durch ssh-Schlüssel. Der Kunde kann den ssh-Zugang über die Firewall(s) fixierte und vom Anbieter vorgegebene IPv4-Adresse beschränkt werden.

3.3 Reaktionsfristen

- a. Der Anbieter reagiert auf die Meldung einer Störung der Kategorie 1 durch den Kunden innerhalb der Supportzeiten bis zum Ende des übernächsten Werktages ("**Reaktionsfrist**").
- b. Es steht im eigenen Ermessen des Anbieters, welches Mittel er für die Beseitigung einer Störung einsetzt. Sollte der Anbieter feststellen, dass er die Störung in der festgelegten Zeitspanne nicht erfolgreich beseitigen kann, so hat er dem Kunden die zusätzlich benötigte Zeit zur Störungsbeseitigung in Textform mitzuteilen.
- c. Beim Vorliegen von Störungen kann der Anbieter im eigenen Ermessen bis zur vollständigen Beseitigung der Störung eine Behelfslösung ("**work around**") bereitstellen.
- d. Die Bearbeitung von serverseitigen Supportvorfällen erfolgt standardmäßig auf Basis von Fernwartung per ssh und soweit im Einzelfall erforderlich per Any-Desk.

Annex A - Supportleistungen

4. Vergütung

- a. Keine gesonderte Vergütung für Supportleistungen. Die Vergütung für die Überlassung der Standardsoftware ist in der Einzelvereinbarung geregelt. Die Einhaltung der in dem Annex A – Supportleistungen definierten Service Levels wird nicht gesondert vergütet.
- b. Vergütung für Supportleistungs-Subskriptionen. Der Kunde kann in einer Einzelvereinbarung für unentgeltlich überlassene Standardsoftware des Anbieters für die Vertragslaufzeit eine Supportleistungs-Subskription beziehen. In diesen Fällen fällt abweichend vom Abschnitt „**Keine gesonderte Vergütung für Supportleistungen**“ für die in diesem Annex A – Supportleistungen definierten Service Levels eine Vergütung an.
- c. Weitergehende Supportleistungen. Im Einzelfall kann der Anbieter dem Kunden erbrachte Supportleistungen in Rechnung stellen, wenn dieser eine Störung gemeldet hat und die gemeldete Störung außerhalb des Verantwortungsbereichs des Anbieters aufgetreten ist.